LE CATALOGUE

NOUVELLE EDITION 2012

Tome 1

Produits et Services pour les Assureurs

140* professionnels de l'assurance

22 760* retours questionnaires Qualité Assurance™ scannés

2630* plans d'actions de satisfaction des assurés

52* Agents étoilés

(*Chiffre sous contrôle d'huissier- résultats 2010)

Qualité Assurance™

Société stricte, indépendante et impartiale.

Qualité Assurance™ est une société impartiale spécialisée dans :

1er Observatoire de la satisfaction des assurés dans l'assurance, par le biais de la plus grande enquête dans le monde de l'assurance, les contrôles mystère, les audits, les questionnaires…

Le Contrôle et la Certification de la qualité de votre service,

1ère agence de Marketing spécialisée dans la différenciation par la qualité.

Depuis 2007, Qualité Assurance™ propose une alternative indépendante dans le conseil en management par la qualité avec un contact jeune, simple et dynamique.

« Notre promesse est de vous faire gagner en performance et de vous crédibiliser vis-à-vis de vos clients avec un objectif clair : vendre plus à vos assurés.

Mais pour qu'ils achètent plus de vos services, il faut leur apporter la preuve de votre capacité à satisfaire leurs besoins et ce, à moindre coût.

Notre action est fondée sur ***une gamme d'outils de gestion et de communication*** *efficace et tangible.*

Grâce à eux, vous serez capable de présenter une preuve incontestable de la qualité de votre travail, de la reconnaissance de vos clients et de présenter, via votre Charte Qualité Assurance™ et votre site web dédié, une gamme de service adaptée aux besoins de vos clients.

Venez découvrir notre méthodologie pour répondre à vos préoccupations de management et d'optimisation de résultats. »

Christophe COTTILLE
Gérant

Sommaire des Produits et Services

1. Répondre à vos besoins experts

1.1 Le diagnostic

1.2 La boucle de la qualité

1.3 La charte qualité expertise

2. Le parcours de la qualité dans l'assurance

Phase 1

L'évaluation de la satisfaction des assurés

Etape 1.1 Connaître les exigences de vos assurés

Etape 1.2 Vérifier le niveau de satisfaction de vos clients

Etape 1.3 Cibler un marché spécifique

Phase 2

La certification de vos résultats

Etape 2.1 Votre certification à votre rythme

Etape 2.2 Facilitateur de certification

Phase 3

La différenciation par la qualité de service

Etape 3.1 Les outils de communication Print et Web

Etape 3.2 Votre relation client sur le web

Etape 3.3 L'étude marketing (sur demande)

3. La galaxie Internet

1. Répondre à vos besoins experts

➢ **Développez votre avantage qualitatif et devenez leader sur votre marché**

1.1 - Le diagnostic

Accueil > Etape 1 : MISE EN ROUTE > Les 1er bilans

Accueil | Envoyer à un ami | Version imprimable

Qu'est-ce qu'un diagnostic Qualité Assurance ?

Un diagnostic permet de faire un état des lieux, une analyse in situ de l'organisation que vous avez mis en place dans votre agence en la comparant au référentiel choisi (Norme ISO 9001:2000 et critères de classement Qualité Assurance).

1085 Observations mises en lignes
616 Plans d'actions
Bilan au 01 juin 2009

Le diagnostic est réalisé par un expert qualifié Qualité Assurance. Le déroulement de l'audit est presque identique à un véritable audit de Certification. Il a plusieurs objectifs :
- vérifier que votre agence est bien "orientée client", que vous avez bien mis en oeuvre toutes les cartes pour gagner la satisfaction de vos assurés,
- préparer les collaborateurs à "l'épreuve" que représente un audit : il ne faut pas oublier en effet que le but de ces entretiens est d'évaluer un niveau de conformité, il s'agit de déceler les points forts et les éventuels points faibles dans le fonctionnement de l'activité... logique que vos collaborateurs puissent se sentir vulnérables...
- faire un point "zéro" avec établissement d'un plan d'actions permettant de prioriser les actions à mettre en place pour garantir la satisfaction de vos clients.

Réaliser un diagnostic est la preuve d'une certaine maturité de la part de l'équipe dirigeante. Vous acceptez, par cette action, de vous remettre en question, de prendre un peu de distance vis-à-vis de votre activité commerciale quotidienne.

A partir de la découverte de vos besoins, Qualité Assurance™ réalise votre étude Qualité.

Vous devez constamment :
- augmenter votre niveau du service pour votre clientèle,
- rassurer et apporter la preuve de votre qualité de service,
- être capable de vous différencier sur un avantage service factuel.

Qualité Assurance™ met à votre disposition ses experts dans chaque domaine de la qualité dans l'assurance. (Diagnostic, Expérimentation, audit organisation, gestion sinistre, audit blanc)
Chacune de vos demandes est étudiée avec vous pour en préciser la faisabilité, les conditions et les moyens devant être mis en œuvre dans le délai imparti.

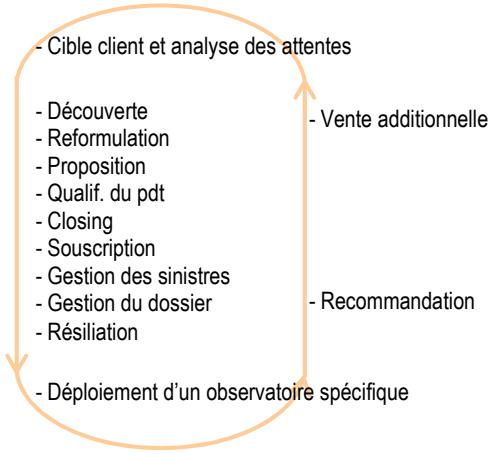
1.2 - La boucle de la qualité

Définir votre grille sur mesure de contrôle, adaptée et personnalisée sans rien surenchérir ni inventer.

Notre objectif doit permettre de recadrer l'ensemble des activités concernées ainsi que votre équipe dans votre projet d'entreprise et de disposer des outils les plus performants pour le faire savoir. Nous ferons ensemble une relecture de toutes vos activités que nous formaliserons dans votre boucle de la qualité.

Vous disposez d'une information et d'un accompagnement simple, adapté et personnalisé à votre besoin, votre organisation, vos équipes, dans le but suprême d'améliorer la satisfaction de vos clients. Nous personnaliserons ensemble tous les outils de collectes d'information de la part de vos client et prospect (questionnaire client, sinistre, de suivi, suite à résiliation… formulaire de réclamation, de souscription).

Boucle Qualité Assurance™ pour une filière spécifique



1.3 - La charte qualité expertise

Vous obtenez votre charte qualité expertise aux couleurs de votre entreprise. A la fois document structurant en interne pour votre équipe et apportant la preuve irréfutable à vos clients de votre savoir-faire.

Contrairement à la démarche générique Qualité Assurance™ avec des packs de document qu'il vous faut personnaliser, nous travaillons ensemble sur votre kit de prospection (documentation d'appel, …) de souscription, de gestion, des traitements des sinistres, de suivi.

Par rapport à la cible client et/ou métier que vous avez sélectionné, nous déroulons ensemble une à une toutes les activités qui font votre succès.

Exemple du traitement d'une filière spécifique : Assurance Véhicule haut de gamme.

Phase 1

L'évaluation de la satisfaction des assurés

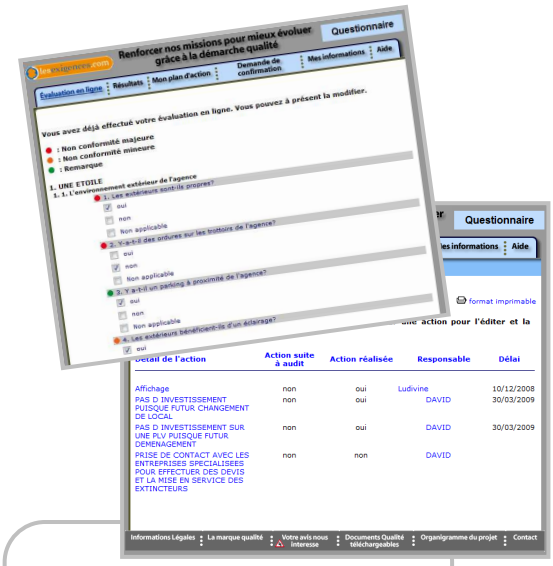
Etape 1.1

Connaitre les exigences de vos assurés

Notre objectif commun :

Accéder à l'un des outils les plus performants dans la prise en compte de la satisfaction de vos clients pour obtenir une veille sur les nouvelles attentes de vos assurés.

- Vous voulez accéder aux 316 exigences de vos clients pour réaliser un bilan sans complaisance de votre performance satisfaction/assuré et commencer à votre rythme la mise en place de votre programme d'actions.
- Vous voulez mettre en mouvement votre agence.
- Vous voulez rester concentré sur votre business tout en disposant d'un outil pour « coller » aux attentes des assurés ?



Comment :

En utilisant un levier performant en matière de prise en compte des exigences de vos assurés grâce au logiciel lesexigences.com de la société Qualité Assurance™

C'est-à-dire :

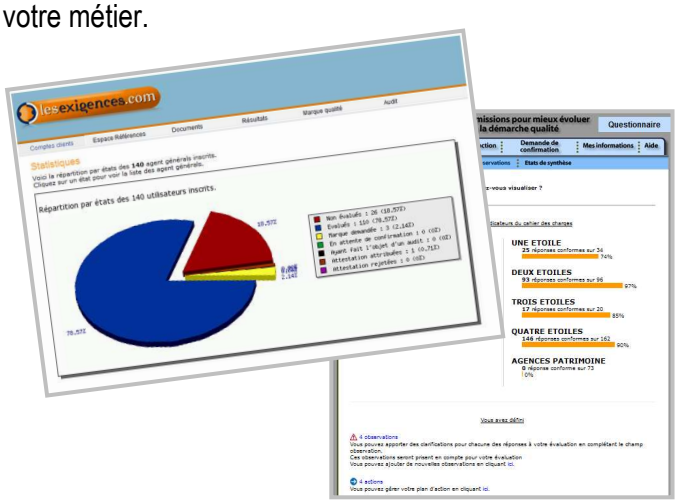
- ⇨ Un login sécurisé et personnalisé pour vous et votre équipe,
- ⇨ Vous suivez l'évolution des exigences de vos clients,
- ⇨ Vous complétez vos réponses, vos observations et gênerez votre plan d'actions,
- ⇨ Vous accédez directement à vos résultats et obtenez votre bilan personnalisé,
- ⇨ 2 jours de formation pour vous agent (via FIFPL) et vos collaborateurs, avec d'autres agents (formations collectives) ou non,
- ⇨ Un suivi et un coaching régulier et allégé.

Les résultats = 140 Agents d'assurances, 2630 plans d'actions de satisfaction client

Notre plus :

Vous vous voulez tout de suite prendre en compte les exigences de service de vos clients.

Pas de papier inutile, pas de changements dans votre organisation et un logiciel simple et efficace dédié exclusivement à votre métier.



Nous vous proposons :

D'adapter la durée d'engagement (à partir de 13 mois) sur le compte du logiciel les exigences.com à compter du début de votre engagement dans la démarche.

Options :

Intervention d'un expert sur site pour un diagnostic Qualité Assurance™.

Offre privilégiée si vous décidez à la fin de cette période de vous engager dans la démarche de classement par étoiles

Phase 1

L'évaluation de la satisfaction des assurés

Etape 1.2

Vérifier le niveau de satisfaction de vos clients

Vous avez pris conscience de l'importance de la qualité de service.
Vous voulez rester concentré sur votre business tout en disposant d'un outil simple pour comprendre la vision de vos assurés, éviter l'évasion de votre clientèle et consolider votre portefeuille ?

Notre objectif commun :

Vous offrir l'opportunité, en dehors de toute démarche ou certification, d'accéder à un des outils les plus performants dans l'amélioration de la satisfaction de vos clients.

Comment :

Par la possibilité d'utiliser un levier performant en matière de sondage de vos clients via l'observatoire Qualité Assurance™
C'est-à-dire :

- ⇨ Un full service délocalisé
- ⇨ La fourniture du questionnaire Qualité « sinistre » et « client »
- ⇨ le pack de gestion « qualité relation client »
- ⇨ La fourniture des lettres de réclamation client
- ⇨ un carton d'enveloppes T fournis (500 enveloppes)
- ⇨ l'accès à la plateforme lesexigences.com pour suivre les retours de vos assurés
- ⇨ une méthodologie proposée (priorités d'envoi…)
- ⇨ 2 jours de formation pour vous l'agent (via FIFPL) et vos collaborateurs avec d'autres groupes et un coaching régulier et allégé

Les résultats = 22 760 questionnaires reçus & scannés Le plus grand sondage dans l'assurance

Certifié par Maître SANDEVOIR
Huissier de justice

Notre plus :

Vous vous engagez tous de suite dans une démarche de satisfaction de vos clients,

Pas de papier inutile, pas de changement dans votre organisation, pas de temps perdu en contrôle supplémentaires, et des outils simples et efficaces dédiés exclusivement à votre métier.

Nous vous proposons :

D'adapter la durée d'engagement (à partir de 13 mois) sur le compte du logiciel les exigences.com

Options :

- Contrôle par huissier de votre taux de retour/satisfaction.
- Offre privilégiée si vous décidez à la fin de cette période de vous engager dans une démarche 2 ou 3 ou 4 étoiles.
- Une approche spécifique pour les cessions de portefeuille.

Phase 1

L'évaluation de la satisfaction des assurés

Etape 1.3

Cibler un marché spécifique

Vous avez ciblé un métier et vous souhaitez mettre en place le plan action afin d'atteindre vos objectifs ?

Vous souhaitez :

- utiliser les outils structurant dédiés, la charte spécifique,
- disposer des outils de communication spécifiques,

Outils issus du retour d'expérience des agents engagés dans la démarche Qualité Assurance™.

Choisissez une des différenciations et adopter un plan qualité :

- Qualité Patrimoine,
- Qualité Prévoyance,
- Qualité Pro/TPE,
- Qualité Entreprise,
- Qualité Spécificité locale.

.

Pour des raisons de confidentialité, nous ne pouvons présenter les chartes spécifiques adaptées et personnalisées de nos clients

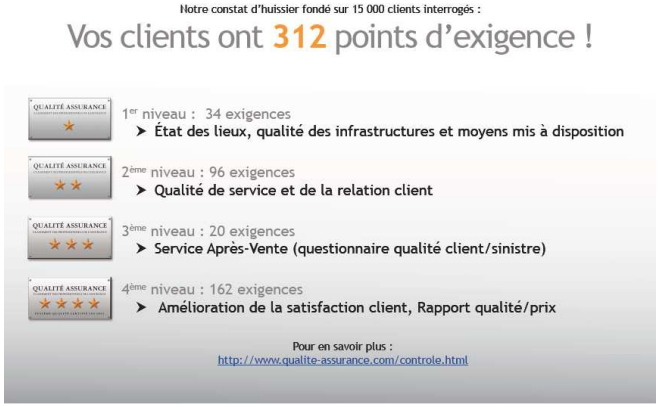
Demandez votre programme de coaching spécifique

Phase 2

La certification de vos résultats

Etape 2.1

Votre certification à votre rythme



Le 1er classement strict indépendant et impartial des professionnels de l'assurance.

4 classements possibles issus des niveaux d'engagement dans la satisfaction de l'assuré.

Une couverture nationale, au 16 décembre 2010
- 3 étoilés 4 étoiles,
- 49 étoiles 3 étoiles,
- 88 engagements 3 et 4 étoiles.

Garantissez-vous de satisfaire l'essentiel des exigences de vos clients pour gagner en sérénité

État des lieux / État « zéro »

Obligation de moyens (infrastructures, matériel, PC, Internet…)

par une autoévaluation individuelle

Le +

La visite sur site d'un « Technicien expert »

Assurez-vous de **réaliser le service adapté aux attentes de vos** pour passer à la vitesse supérieure.

1ière étoiles +

Obligation de services

(répondre au tél. sous 3 sonneries, qualité de l'accueil, réactivité,…)

Documents (clarté, charte graphique, présentation…)

Documenthèque (accessible sur le site Internet)

et contrôle client mystère

Le +

Edition de votre Tableau de Bord Qualité et de votre évaluation sur le guide des assureurs (sur le web)

Dotez-vous d'un véritable service qualité SAV pour **développer la fidélisation de vos clients**.

2ème étoiles +

Adoption du Service Qualité

Contrôle sinistres,

Contrôle clients,

Lettre de réclamation

Transparence de vos performances de qualité de service

Sous contrôle d'huissier

Fourniture attestation de taux de satisfaction de vos clients

Le +

Résultat certifié par huissier de justice.

Adopter une orientation client pour *engendrer des* **contacts clients positifs et créer des discussions d'intérêt partagé**

3ème étoiles +

Développement d'une offre de service adapté et personnalisé aux attentes de vos cibles clients prioritaires

Plan de fidélisation client (Suivi des nouveaux « entrants » et « sortants » ; relance base prospects et clients…)

Plan Amélioration de la satisfaction (en travaillant sur vos 3 points forts et d'amélioration)

par le suivi de vos clients

Le +

Certification ISO 9001.

Phase 2

La certification de vos résultats

Etape 2.2

Le facilitateur de certification

Vous avez mis en place une action (classement, observatoire, diagnostic, QUALITE ASSURANCE™… mise sous GED, Acquisition-vente portefeuille, réorganisation de la gestion des sinistres…) et vous voulez être suivi tout au long de votre action.
Vous voulez rester concentré sur votre business mais vous souhaitez être accompagné pour garantir le respect et l'atteinte de vos objectifs?

Notre objectif commun :

Vous donner la possibilité d'être accompagné tout au long de la démarche et trouver rapidement une solution aux points de blocage auquel vous risquez d'être confronté et éviter le syndrome de la page blanche.

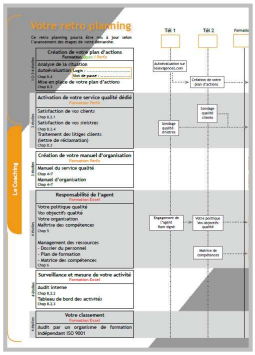
Comment :

Par la possibilité d'utiliser un levier performant en Qualité Assurance™
C'est-à-dire :

- ⇨ Présentation et suivi de votre plan de coaching,
- ⇨ Etablissement de votre rétro planning personnalisé
- ⇨ Revue des étapes et les points de rendez vous clefs à ne pas rater,
- ⇨ Souplesse, adaptation au planning par rapport à votre organisation interne (planification des rendez-vous)
- ⇨ Assistance 48 heures - Hot line et suivi personnalisé, réponses à vos questions avec engagement de réponse personnalisée sous 48 heures durant tout le cycle des 3 ans.
- ⇨ Engagement d'enclenchement des formations sous 60 jours,
- ⇨ Assistance mise en relation avec le certificateur et les auditeurs
- ⇨ Assistance pour la préparation du dossier administratif auprès du certificateur,
- ⇨ Base d'informations en ligne et newsletters techniques mensuelles.

Notre plus :

Vous accédez au service du club Qualité-assurance-forum.com et vous avez accès aux retours d'expériences des autres professionnels de l'assurance engagés dans la démarche.



Les résultats = 680 heures de coaching réalisées en 2010

Phase 3

La différenciation par la qualité de service

Etape 3.1

Les outils de communication (Print et Web)

Notre But :

Vous doter de tous les outils de communication Print et Web à destination de vos clients et de vos prospects dans le but de vous différencier par votre qualité de service.

Pack de bienvenue

- ⇨ Communiqué de presse pour votre publicité locale
- ⇨ L'identité visuelle (photo)
- ⇨ Article sur le forum afin de présenter votre action (et organiser un envoi à vos clients)
- ⇨ L'attestation de classement et vos résultats certifiés par huissier
- ⇨ La vitrophanie annuelle ou la plaque
- ⇨ Référencement sur le site officiel des agents étoilés
- ⇨ La gestion de vos avis via internet et la traitement de votre e-réputation

Pack performance

- ⇨ Le publi rédactionnel
- ⇨ L'interview de vos clients (témoignage sous forme d'article spécialisé)
- ⇨ L'affiche
- ⇨ Animation vidéo
- ⇨ Articles personnalisés

Pack excellence

- ⇨ L'organisation d'une campagne de publicité
- ⇨ L'organisation de la remise des étoiles (petit déjeuner)
- ⇨ Organisation de réunion thématique
- ⇨ L'offre WEB 1 et 2
- ⇨ et plein d'autres choses encore

Phase 3

La différenciation par la qualité de service

Etape 3.2

Votre relation client sur le web

Notre But : Vous doter d'un des meilleurs outils de communication WEB à destination de vos clients et de vos prospects dans le but d'élargir votre portefeuille client.

Notre Solution : Créer votre site et vous positionner sur internet, où vos clients potentiels pourront vous reconnaître, s'informer sur vous, sur votre démarche et vos produits, laisser leurs avis et vous contacter et surtout vous gérez votre investissement publicitaire en fonction des contacts reçus.

Notre objectif commun : Posséder un outil sur Internet pour élargir votre champ de prospection et obtenir un flux de contacts positif.

L'OFFRE WEB.1 : VOTRE VITRINE

Qu'est-ce c'est ?

- Votre page Internet vitrine où sont présentés vos atouts : votre agence, vos produits ainsi que votre engagement qualité.
- Vos clients accèdent à vos prestations, vous contactent par e-mail ou par téléphone et demandent des devis en accédant au site de votre compagnie (ex : Allianz).

Comment travaillons-nous ?

- Vous choisissez un nom de domaine IMPACTANT pour votre site, comme www.ville-assurances.com, et
- Vous apprenez à gérez vos compagnes de référencement ce qui vous permet d'apparaitre en tête de liste quand des prospects vous cherchent sur internet (Google par ex.).

Comment :

En étant un des premiers assureurs à vous positionner sur les «autoroutes de l'information» Qualité Assurance™

C'est-à-dire :

- ⇨ Votre site web qualité vitrine pour tous savoir sur vous et votre agence,
- ⇨ Présentation de votre agence et de votre équipe,
- ⇨ Intégration du site compagnie pour la présentation des produits,
- ⇨ Utilisation des solutions d'identification et de référencement sur le WEB Google maps, analytics, adword principalement,
- ⇨ Vous investissez dans vos compagnes et vous ne payez que les contacts reçus,
- ⇨ Formulaire de demande d'information,
- ⇨ Vous apportez la preuve de votre Qualité à partir de témoignages certifiés issus de votre observatoire qualité™,
- ⇨ Affichage de vos résultats qualité, Déroulement des témoignages clients,
- ⇨ Comprenant la mise en ligne et l'hébergement, pendant toute la période du contrat. Installation des codes de suivis.

Le plus :

La gestion des avis sur internet et le traitement de votre e-réputation.

L'OFFRE WEB.2 : LE SITE DE VOS CLIENTS

Qu'est-ce c'est ?

- Un site interactif présentant votre agence, où vous diffusez des informations et des promotions concernant vos services avec vos produits et vos offres.
- Vos clients écrivent des avis sur vos prestations pour vous recommander.

Comment trouver un bon restaurant ? Vous cherchez sur Internet des avis positifs, vos prospects le feront aussi.

Comment travaillons-nous ?

- Vous disposez d'une bonne ergonomie pour gérer, modifier vous-même le contenu, mettre à jour les articles et vérifier les avis émis par les internautes, superviser votre fréquentation, l'impact de vos newsletters...
- Un webmaster Qualité Assurance™ surveille le bon fonctionnement de votre site et son contenu.

Options :

Achat de 5 noms de domaine,

- ⇨ Référencement commercial,
- ⇨ Formation sur site pour l'ensemble de vos collaborateurs,
- ⇨ Réalisation du reportage photos/vidéos ou logos (pour votre site et vos écrans).

3. LA GALAXIE INTERNET - LESEXIGENCES.COM V3

➢ Pour plus d'informations

- Sur le portail grand public du classement Qualité Assurance™, qualite-assurance.com : l'annuaire des agents étoilés,
- Sur le club Qualité Assurance™, qualite-assurance/leclub : toute l'information sur la démarche,
- Sur le plan Qualité Assurance™ lesexigences.com/qualite-assurance : l'évaluation, le suivi et votre observatoire sur les 316 exigences de vos clients.

www.qualite-assurance.com

Le site officiel des agents étoilés

« Votre assureur est-il fiable ? Vous ne pouvez pas vous permettre d'en douter ! »

➢ A destination des assurés

www.lesexigences.com/qualite-assurance

Le site du plan qualité et d'e-Learning

« Pour accompagner la montée en puissance »

➢ A destination des agents engagés dans le classement

www.qualite-assurance-forum.com

L'actualité

- ➢ Le quotidien de Qualité Assurance ™
- ➢ Les newsletters Qualité Assurance ™

Les ouvrages

- ➢ Les points sur Qualité Assurance™
- ➢ La charte qualité
- ➢ Les chartes qualité spécifiques
- ➢ Le manuel qualité 3 et 4 étoiles
- ➢ Les affiches et dépliants Qualité Assurance™

Lesexigences.com
5, rue Maréchal de Gassion
44100 Nantes
N° Azur : 0810 810 901
Ligne directe : 02 51 80 94 04